

铁路客运服务标准化预案

第一章 铁路客运服务标准化概述.....	3
1.1 服务标准化的意义与目的.....	3
1.1.1 服务标准化的意义.....	4
1.1.2 服务标准化的目的.....	4
1.1.3 服务标准化的内容.....	4
1.1.4 服务标准化的要求.....	4
第二章 客运服务设施标准化.....	5
1.1.5 设施规划与设计.....	5
1.1.6 设施建设与改造.....	5
1.1.7 设施管理与维护.....	5
1.1.8 设施服务标准化.....	5
1.1.9 服务流程标准化.....	5
1.1.10 服务标准化.....	6
1.1.11 服务评价与改进.....	6
1.1.12 信息管理标准化.....	6
1.1.13 人员管理标准化.....	6
第三章 客票发售服务标准化.....	6
1.1.14 客票种类.....	6
1.1.15 发售方式.....	6
1.1.16 窗口发售流程.....	7
1.1.17 自动售票机发售流程.....	7
1.1.18 互联网发售流程.....	7
1.1.19 电话发售流程.....	7
1.1.20 团体发售流程.....	8
第四章 候车服务标准化.....	8
1.1.21 环境整洁.....	8
1.1.22 设施完善.....	8
1.1.23 安全有序.....	8
1.1.24 旅客接待.....	8
1.1.25 检票服务.....	9
1.1.26 候车引导.....	9
1.1.27 应急处置.....	9
1.1.28 服务质量评价.....	9
第五章 行李包裹服务标准化.....	9
1.1.29 客户提交托运申请.....	9
1.1.30 行李包裹打包.....	9
1.1.31 行李包裹称重、计费.....	9
1.1.32 行李包裹交接.....	10
1.1.33 行李包裹运输.....	10
1.1.34 客户提交领取申请.....	10
1.1.35 行李包裹查找.....	10

1.1.36 行李包裹验收.....	10
1.1.37 行李包裹领取结束.....	10
第六章 客运站安全管理标准化.....	10
第七章 旅客运输服务标准化.....	12
1.1.38 服务前准备.....	12
1.1 保证运输工具的安全性: 在服务前, 必须对运输工具进行全面检查, 保证其安全可靠。.....	12
1.2 员工培训与考核: 对员工进行专业的服务培训, 并定期进行考核, 保证服务质量。.....	12
1.3 服务设施准备: 检查并保证所有服务设施(如候车室、售票处、卫生间等)的正常运行。.....	12
1.3.1 服务流程.....	12
2.1 售票服务: 为旅客提供便捷的售票服务, 包括线上购票、线下购票等。.....	12
2.2 候车服务: 为旅客提供舒适的候车环境, 包括候车室、休息区等。.....	12
2.3 登车服务: 引导旅客有序登车, 提供必要的帮助, 保证旅客安全。.....	12
2.4 乘车服务: 在乘车过程中, 提供优质的服务, 包括餐饮、娱乐、安全提示等。.....	12
2.5 到站服务: 协助旅客下车, 提供行李搬运、出行咨询等服务。.....	12
2.5.1 投诉渠道.....	12
1.1 设立投诉: 为旅客提供 24 小时投诉, 保证旅客的投诉能够及时受理。.....	13
1.2 网上投诉平台: 建立网上投诉平台, 方便旅客在线提交投诉。.....	13
1.3 现场投诉点: 在车站、机场等场所设立现场投诉点, 方便旅客现场投诉。.....	13
1.3.1 投诉处理流程.....	13
2.1 接收投诉: 对旅客的投诉进行详细记录, 包括投诉人信息、投诉内容等。.....	13
2.2 初步处理: 根据投诉内容, 初步判断投诉的性质和严重程度, 及时采取相应措施。.....	13
2.3 调查核实: 对投诉内容进行深入调查, 核实事实, 保证处理结果的公正性。.....	13
2.4 处理结果反馈: 将处理结果及时反馈给投诉人, 解释处理措施和依据。.....	13
2.5 改进措施: 针对投诉内容, 制定改进措施, 提高服务质量。.....	13
2.6 持续跟踪: 对改进措施的实施效果进行跟踪, 保证问题得到有效解决。.....	13
第八章 客运人员服务标准化.....	13
2.6.1 服务态度.....	13
1.1 微笑服务.....	13
1.2 尊重乘客.....	13
1.3 耐心倾听.....	13
1.3.1 礼仪规范.....	13
2.1 着装规范.....	14
2.2 仪态端庄.....	14
2.3 语言文明.....	14
2.3.1 服务技能.....	14
3.1 沟通能力.....	14
3.2 应变能力.....	14
3.3 团队协作.....	14
3.3.1 培训内容.....	14
4.1 基础知识培训.....	14

4.2 服务技能培训.....	14
4.3 职业素养培训.....	14
第九章 信息公示服务标准化.....	14
4.3.1 概述.....	15
4.3.2 信息公示内容范围.....	15
4.3.3 信息公示内容分类.....	15
4.3.4 信息公示内容编制要求.....	15
4.3.5 概述.....	16
4.3.6 传统公示方式.....	16
4.3.7 网络公示方式.....	16
4.3.8 多元化公示方式.....	16
第十章 应急处置服务标准化.....	16
4.3.9 目的与意义.....	16
4.3.10 制定原则.....	16
4.3.11 制定内容.....	17
4.3.12 预警与报告.....	17
4.3.13 应急响应启动.....	17
4.3.14 应急处置.....	17
4.3.15 信息发布与舆论引导.....	18
4.3.16 应急处置结束与恢复.....	18
4.3.17 应急处置总结与改进.....	18
第十一章 客运服务质量评价与改进.....	18
4.3.18 客运服务质量评价的意义.....	18
4.3.19 客运服务质量评价标准.....	18
4.3.20 加强客运服务人员培训.....	19
4.3.21 优化客运服务流程.....	19
4.3.22 关注特殊群体出行需求.....	19
4.3.23 提高客运服务质量监管力度.....	19
第十二章 客运服务标准化宣传与推广.....	19
4.3.24 线上宣传推广.....	19
4.3.25 线下宣传推广.....	20
4.3.26 宣传推广覆盖范围.....	20
4.3.27 宣传推广影响力.....	20
4.3.28 宣传推广持续性.....	20
4.3.29 宣传推广效果改进.....	21

第一章 铁路客运服务标准化概述

铁路客运服务标准化是提高服务质量、满足旅客需求的重要手段。本章将从服务标准化的意义与目的、内容与要求两个方面对铁路客运服务标准化进行概述。

1.1 服务标准化的意义与目的

1.1.1 服务标准化的意义

(1) 提高服务质量：服务标准化有利于规范服务流程，提高服务效率，保证旅客享受到优质的服务。

(2) 增强竞争力：服务标准化有助于提升铁路客运企业的整体竞争力，吸引更多旅客选择铁路出行。

(3) 促进管理创新：服务标准化有助于推动铁路客运企业不断进行管理创新，提高管理水平。

(4) 保障旅客权益：服务标准化有助于保证旅客权益得到有效保障，提高旅客满意度。

1.1.2 服务标准化的目的

(1) 规范服务行为：通过服务标准化，规范铁路客运服务人员的服务行为，使其在服务过程中有章可循。

(2) 提高服务效率：通过服务标准化，提高服务效率，减少服务过程中的不必要环节，为旅客提供便捷、高效的服务。

(3) 优化服务流程：通过服务标准化，优化服务流程，保证服务过程顺畅、有序。

(4) 提升服务水平：通过服务标准化，提升铁路客运服务水平，满足旅客多样化、个性化的需求。

第二节 服务标准化的内容与要求

1.1.3 服务标准化的内容

(1) 服务流程标准化：包括旅客购票、进站、候车、乘车、出站等环节的流程优化与规范。

(2) 服务质量标准化：包括服务态度、服务效率、服务设施等方面的质量要求。

(3) 服务管理标准化：包括服务人员管理、服务设施管理、服务制度管理等方面的要求。

(4) 服务监督与评价标准化：包括旅客满意度调查、服务质量评价、服务投诉处理等方面的要求。

1.1.4 服务标准化的要求

(1) 完善服务标准体系：建立健全铁路客运服务标准体系，保证服务标准化的全面实施。

(2) 强化服务人员培训：加强服务人员培训，提高服务人员的业务素质和服务意识。

(3) 严格服务过程管理：加强服务过程管理，保证服务标准化的落实。

(4) 创新服务方式：积极摸索新的服务方式，为旅客提供更加便捷、舒适的服务。

(5) 加强服务监督与评价：建立健全服务监督与评价机制，及时发觉问题，持续改进服务质量。

第二章 客运服务设施标准化

第一节 硬件设施标准化

1.1.5 设施规划与设计

(1) 客运服务设施应遵循以人为本、安全、舒适、环保、高效的原则，合理规划设施布局，满足旅客出行需求。

(2) 设施设计应充分考虑地域特色、文化内涵和现代科技元素，提升设施整体形象。

1.1.6 设施建设与改造

(1) 客运服务设施建设应严格按照国家相关法律法规和标准进行，保证工程质量和安全。

(2) 设施改造应针对现有设施存在的问题，进行科学评估，制定合理方案，提高设施使用效率。

1.1.7 设施管理与维护

(1) 建立健全设施管理制度，明确设施管理责任，保证设施正常运行。

(2) 定期对设施进行检查、维修，保证设施安全、可靠、舒适。

1.1.8 设施服务标准化

(1) 制定设施服务标准，明确服务内容、服务流程和服务要求。

(2) 加强设施服务人员培训，提高服务水平和质量。

第二节 软件设施标准化

1.1.9 服务流程标准化

- (1) 制定客运服务流程，明确各环节的操作规范和服务要求。
- (2) 加强服务流程监督，保证服务流程得到有效执行。

1.1.10 服务标准化

- (1) 制定客运服务标准，涵盖服务内容、服务方式、服务时效等方面。
- (2) 加强服务人员培训，提高服务水平和质量。

1.1.11 服务评价与改进

- (1) 建立服务评价体系，定期对服务质量进行评估。
- (2) 针对评价结果，制定改进措施，提升服务水平。

1.1.12 信息管理标准化

- (1) 建立客运服务信息系统，实现信息资源共享。
- (2) 加强信息安全管理，保证信息传输安全、可靠。

1.1.13 人员管理标准化

- (1) 制定客运服务人员管理制度，明确人员职责、工作规范和奖惩措施。
- (2) 加强人员培训，提高人员素质和服务能力。

第三章 客票发售服务标准化

第一节 客票种类及发售方式

1.1.14 客票种类

- (1) 硬座票：适用于普通列车硬座席位的客票。
- (2) 硬卧票：适用于普通列车硬卧席位的客票。
- (3) 软座票：适用于普通列车软座席位的客票。
- (4) 软卧票：适用于普通列车软卧席位的客票。
- (5) 动车组票：适用于动车组列车各席位的客票。
- (6) 高铁票：适用于高铁列车各席位的客票。
- (7) 商务座票：适用于高铁列车商务座的客票。
- (8) 一等座票：适用于高铁列车一等座的客票。
- (9) 二等座票：适用于高铁列车二等座的客票。
- (10) 无座票：适用于列车无座席位的客票。

1.1.15 发售方式

- (1) 窗口发售：旅客在车站售票窗口购买客票。

- (2) 自动售票机发售：旅客在车站自动售票机购买客票。
- (3) 互联网发售：旅客通过 12306 网站、手机 APP 等互联网渠道购买客票。
- (4) 电话发售：旅客通过拨打铁路客服电话购买客票。
- (5) 团体发售：针对企业、学校等团体旅客，提供集中购票服务。

第二节 客票发售流程

1.1.16 窗口发售流程

- (1) 旅客向售票员提供出行日期、目的地、人数等信息。
- (2) 售票员根据旅客需求，查询列车时刻表和余票情况。
- (3) 旅客确认车次、座位、票价等信息。
- (4) 旅客支付票款。
- (5) 售票员打印客票并交付给旅客。

1.1.17 自动售票机发售流程

- (1) 旅客在自动售票机选择语言，输入出行日期、目的地、人数等信息。
- (2) 自动售票机显示列车时刻表和余票情况。
- (3) 旅客选择车次、座位、票价等信息。
- (4) 旅客插入银行卡或使用移动支付支付票款。
- (5) 自动售票机打印客票并交付给旅客。

1.1.18 互联网发售流程

- (1) 旅客登录 12306 网站或手机 APP，输入账号密码。
- (2) 旅客选择出行日期、目的地、人数等信息。
- (3) 系统显示列车时刻表和余票情况。
- (4) 旅客选择车次、座位、票价等信息。
- (5) 旅客提交订单，选择支付方式并完成支付。
- (6) 系统电子客票，旅客可自行打印或至手机。

1.1.19 电话发售流程

- (1) 旅客拨打铁路客服电话，提供出行日期、目的地、人数等信息。
- (2) 客服人员根据旅客需求，查询列车时刻表和余票情况。
- (3) 旅客确认车次、座位、票价等信息。
- (4) 旅客提供支付方式，完成支付。

(5) 客服人员告知旅客取票方式。

1.1.20 团体发售流程

(1) 团体旅客向铁路部门提出购票申请，提供出行日期、目的地、人数等信息。

(2) 铁路部门根据团体需求，查询列车时刻表和余票情况。

(3) 团体旅客确认车次、座位、票价等信息。

(4) 团体旅客支付票款。

(5) 铁路部门将客票交付给团体旅客。

第四章 候车服务标准化

第一节 候车环境标准化

1.1.21 环境整洁

候车环境标准化首要任务是保证环境整洁。车站应定期进行清洁，包括地面、座椅、墙面等，保证无垃圾、污渍。同时候车室内应配备足够的垃圾桶，方便旅客丢弃垃圾。

1.1.22 设施完善

(1) 座椅：候车室内应设置足够的座椅，以满足旅客休息需求。座椅应保持干净、整洁，无损坏现象。

(2) 服务设施：候车室内应配备饮水机、充电插座、母婴室等基本服务设施，为旅客提供便利。

(3) 导视系统：候车室内应设置清晰的导视系统，包括指示牌、电子显示屏等，帮助旅客快速找到目的地。

1.1.23 安全有序

(1) 安全设施：候车室内应配备灭火器、紧急疏散指示牌等安全设施，保证旅客安全。

(2) 有序管理：车站工作人员应加强管理，保证候车室内秩序井然，防止拥堵现象发生。

第二节 候车服务流程

1.1.24 旅客接待

(1) 接待旅客：车站工作人员应热情、礼貌地接待旅客，主动提供帮助。

(2) 信息告知：工作人员应及时向旅客告知车次、检票时间、候车地点等信息。

1.1.25 检票服务

(1) 检票速度：工作人员应提高检票速度，减少旅客等待时间。

(2) 检票秩序：维护检票秩序，保证旅客有序检票。

1.1.26 候车引导

(1) 引导旅客：工作人员应引导旅客至相应候车区，保证旅客在规定区域等待。

(2) 宣传告知：利用广播、显示屏等宣传工具，告知旅客候车注意事项。

1.1.27 应急处置

(1) 应急处理：遇突发事件，如旅客晕倒、火灾等，工作人员应迅速采取应急措施，保证旅客安全。

(2) 协调配合：与相关部门密切配合，共同应对突发事件。

1.1.28 服务质量评价

(1) 旅客满意度调查：定期开展旅客满意度调查，了解旅客对候车服务的评价。

(2) 改进措施：根据旅客反馈，及时调整服务措施，提高服务质量。

第五章 行李包裹服务标准化

第一节 行李包裹托运流程

1.1.29 客户提交托运申请

(1) 客户需提供有效身份证件，填写行李包裹托运申请表，明确托运物品的名称、数量、重量、体积等信息。

(2) 客户需保证托运物品符合国家法律法规及航空公司规定，不得携带违禁品。

1.1.30 行李包裹打包

(1) 工作人员对客户提交的行李包裹进行审核，确认无误后进行打包。

(2) 打包时，工作人员应使用统一的包装材料，保证行李包裹安全、整洁。

1.1.31 行李包裹称重、计费

(1) 工作人员使用电子称对行李包裹进行称重，保证准确无误。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/316122140243011014>